



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Prosedur Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Pusat Teknologi dan Pangkalan Data. 2014. *Buku Panduan Penggunaan iRaise UIN Suska Riau*. PTIPD, Pekanbaru.
- Dwiyanto Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- Gunawan, Yusuf. 1992. *Pengantar Bimbingan dan Konseling, Buku Panduan, Mahasiswa*. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.
- Hartaji, Damar A. 2012. *Motivasi pada Mahasiswa yang Berkuliah Dengan Jurusan Pilihan Orang Tua*. Gunadarma, Jakarta.
- Jalaludin Rakhmat. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung, PT. Remaja, Rosdakarya.
- Muflih. 2006. *Perilaku Konsumen dalam Persepektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta, PT.Raja Grafindo.
- Umar Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Napitulupulu Paimin. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfication*. PT. Alumni, Jakarta.
- Riyai, Veithzal. 2009. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta, Rajawali Perss
- Sinambela dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama, Bandung.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Siswoyo. Dkk. 2007. *Ilmu Pendidikan*. UNY Press, Yogyakarta.

Suaedi Falih. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.

Pasolong. Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.

Yakub. 2011. *Pengantar Sistem Informasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

### UNDANG-UNDANG

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik.

Kepmenpan No.25 Tahun 2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

### SKRIPSI

Muliana, 2013, *Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial terhadap SIMAK di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Muliati, 2013, *Analisis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Syawaluddin, 2016, *Analisis Pelayanan Terhadap Peserta Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Kantor Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Wilayah Riau I Pekanbaru*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### INTERNET

Azmi Yan. 2009. Pengertian Informasi. Terdapat pada <http://yanazmi.blogspot.com/2009/04/pengertian-informasi.html>. Diakses tanggal 23 Oktober 2016

Kbbi.co.id. Diakses tanggal 6 April 2017

VoxIndonesia. 2016. Tidak ada perubahan pada sistem baru. Terdapat pada <http://VoxIndonesia.com/2016/03/20/tidak-ada-perubahan-sistem-baru>. Diakses tanggal 30 Maret 2017.

